

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.4.1 Tujuan Umum	8
1.4.2 Tujuan Khusus	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Tingkat Kesibukan Pelayanan.....	10
2.1.2 Tingkat Kedatangan	14
2.1.3 Tingkat Pelayanan.....	21
2.1.4 Karakteristik Disiplin Antrian.....	26
2.1.5 Struktur Antrian	27
2.2 Kerangka Teori	28
2.3 Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Kerangka Konsep	33
3.2 Definisi Operasional.....	33
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.4 Jenis Penelitian.....	35
3.5 Populasi dan Sampel	35
3.5.1 Populasi.....	35
3.5.2 Jumlah Sampel.....	35
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.5.4 Teknik pengumpulan Data	36
3.6 Data dan Jenis Data	37
3.6.1 Data Primer	37
3.6.2 Data Sekunder.....	38
3.7 Instrument Penelitian.....	38
3.7.1 Tingkat Kedatangan	38
3.7.2 Tingkat Pelayanan.....	41

3.7.3 Tingkat Kesibukan	42
3.8 Teknik Pengolahan Data.....	44
3.8.1 Pengolahan Data	44
3.8.2 Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN	47
4.1 Analisis Tingkat Kedatangan Pendaftaran Rawat Jalan.....	47
4.2 Analisis Tingkat Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan.....	48
4.3 Analisis Tingkat Kesibukan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan.....	49
BAB V PEMBAHASAN	50
5.1 Analisis Tingkat Kedatangan Pendaftaran Rawat Jalan.....	50
5.2 Analisis Tingkat Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan.....	53
5.3 Analisis Tingkat Kesibukan Pendaftaran Rawat Jalan.....	55
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
6.1 Kesimpulan.....	58
6.2 Saran Bagi Rumah Sakit	59
6.3 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	28
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Penelitian.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan 2).....	30
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu (Lanjutan 3).....	31
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu (Lanjutan 4).....	32
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	34
Tabel 3. 2 Lembar Observasi Tingkat Kedatangan	39
Tabel 3. 3 Perhitungan Tingkat Kedatangan	40
Tabel 3. 4 Lembar Observasi Tingkat Pelayanan.....	41
Tabel 3. 5 Perhitungan Tingkat Pelayanan.....	42
Tabel 3. 6 Form Perhitungan Tingkat Kesibukan.....	43
Tabel 3. 7 Perhitungan Tingkat Kesibukan	44
Tabel 4. 1 Tingkat Kedatangan Pendaftaran Rawat Jalan.....	47
Tabel 4. 2 Tingkat Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan.....	48
Tabel 4. 3 Tingkat Kesibukan Pendaftaran Rawat Jalan	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengajuan Penelitian	65
Lampiran 2 Surat Izin Observasi Penelitian.....	66
Lampiran 3 Surat Balasan Pengajuan Penelitian	67
Lampiran 4 Surat Keterangan Lolos Kaji Etik.....	68
Lampiran 5 Lembar Observasi Tingkat Kedatangan Pendaftaran Rawat Jalan....	69
Lampiran 6 Lembar Observasi Tingkat Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan.....	70
Lampiran 7 Form Perhitungan Tingkat Kesibukan Pendaftaran Rawat Jalan	71
Lampiran 8 Tabel Perhitungan Tingkat Kedatangan Pendaftaran Rawat Jalan	72
Lampiran 9 Tabel Perhitungan Tingkat Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan	72
Lampiran 10 Tabel Perhitungan Tingkat Kesibukan Pendaftaran Rawat Jalan	73
Lampiran 11 Dokumentasi Pendaftaran Rawat Jalan	74